

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

L'internaute face aux numéros Consultel

Van der Perre, Aurélie

Published in:
Le droit des affaires

Publication date:
2007

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Van der Perre, A 2007, 'L'internaute face aux numéros Consultel: la liberté à quel prix ?', *Le droit des affaires*, Numéro 82, p. 265-270.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

IV. Droit des télécommunications – Telecommunicatierecht

J.P. Jodoigne, 27 janvier 2006

R.G. : n° 04A266

Siège : M. P. della Faille de Leverghem

Plaid. : MM^{es} Decabooter et Baudts

Contrat de fourniture d'accès à Internet – Connexion via une numérotation Consultel – Contestation de la facture – Loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information – Exonération de la responsabilité du prestataire intermédiaire d'un service de simple transport – Droit à l'information du consommateur – Charge de la preuve

Contract om toegang te verlenen tot het internet – Verbinding via een Consultelnummering – Betwisting van de factuur – W. 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij – Uitsluiting van aansprakelijkheid van de intermediaire dienstverlener van een dienst van eenvoudige doorgifte – Recht op voorlichting van de consument – Bewijslast

En vertu de la loi du 11 mars 2003, le prestataire d'un service de simple transport ne peut bénéficier d'une exonération de sa responsabilité que lorsque celle-ci porte sur l'illicéité ou la non-conformité d'une information transmise. Belgacom ne peut être exonérée de sa responsabilité sur la base de la loi précitée étant donné que « Dans la mesure où elle est contractante de la partie [Mme X], à qui elle offre divers services qu'elle facture totalement ou même partiellement à son profit (notamment vers son service Consultel), Belgacom doit assumer plus qu'un simple rôle d'intermédiaire ou de transporteur technique » et que « [...] ce n'est pas la responsabilité des informations transmises qui est en cause, mais uniquement l'exécution du service et son coût subséquent, dans lesquels Belgacom est partie intervenante et non un intermédiaire inerte et passif ». Le fournisseur d'accès à Internet doit respecter ses obligations contractuelles d'information envers son client. Le contrat conclu entre Belgacom et la demanderesse prévoit un service fourni « moyennant un prix fixé ou dont l'abonné doit être informé ».

« Il appartient à Belgacom d'établir que la partie [Mme X] aurait été avertie du surcoût du service Consultel et qu'elle aurait ainsi accepté le surcoût en utilisant cette autre connexion [...] ».

Krachtens W. 11 maart 2003 kan de dienstverlener van een dienst van eenvoudige doorgifte niet genieten van een exoneration van aansprakelijkheid tenzij wanneer deze slaat op de ongeoorloofdheid of de niet-conformiteit van de doorgegeven informatie. Belgacom kan niet bevrijd worden van zijn aansprakelijkheid op grond van de vermelde wet gezien « In de mate waarin ze de tegenpartij is van de partij [Mevr. X] waaraan ze verschillende diensten aanbiedt die ze volledig of zelfs gedeeltelijk in haar voordeel doorrekent (m.n. naar haar Consulteldienst), moet Belgacom meer op zich nemen dan de eenvoudige rol van een tussenpersoon of een technisch vervoerder (mere conduit) » en dat « [...] het niet de aansprakelijkheid voor de doorgegeven informatie is die ter discussie staat, maar enkel de uitvoering van een dienst en zijn kost, waarin Belgacom een tussenkomende partij is en geen werkloze, passief blijvende tussenpersoon ».

De leverancier van toegang tot het Internet moet zijn contractuele informatieverplichtingen jegens zijn klant vervullen. De tussen Belgacom en eiseres gesloten overeenkomst voorziet een te leveren dienst « mits een vastgestelde prijs of een waarover de abonnee moet worden ingelicht ».

« Het behoort aan Belgacom om aan te tonen dat de partij [Mw. X] op de hoogte werd gebracht van de meerkost van de Consulteldienst en dat ze dienvolgens de meerkost heeft aanvaard door deze andere verbinding [...] ».

(X c. Belgacom s.a.)

En droit

Attendu que des pièces produites, il est établi que :

- un contrat existe entre les parties Belgacom et X en vertu duquel Belgacom fournit un service à son abonné moyennant un prix fixé ou dont l'abonné doit être informé;
- dans la mesure où elle est contractante de la partie X, à qui elle offre divers services qu'elle facture totalement ou même partiellement à son profit notamment vers son service Consultel), Belgacom doit assumer plus qu'un simple rôle d'intermédiaire ou de transporteur technique;
- en effet, dans la mesure où elle est renseignée et où elle constate des carences, des fautes ou d'autres pratiques anormales et illicites dans l'exécution du service fourni à ses utilisateurs, Belgacom doit réagir et récupérer auprès de son locataire de lignes (notamment pour le service Consultel) le coût des dysfonctionnements et des usages abusifs, ce qu'il est le seul à pouvoir faire tandis que l'utilisateur ou l'abonné est le seul à recevoir et à payer une facturation globale établie par Belgacom;
- il en est d'autant plus ainsi que dans ses « Conditions spécifiques du service Consultel », Belgacom s'est expressément réservé ces possibilités d'intervention, de restriction ou de rétorsions à l'égard de ses locataires de lignes;
- c'est d'ailleurs en ce sens qu'une directive européenne (n° 2000/31) a été transposée dans notre droit par la loi du 11 mars 2003 (M.B., 17 mars 2003) relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information;
- en tout état de cause, l'article 18 de la loi invoqué par Belgacom ne peut trouver à s'appliquer *in casu* dans la mesure où ce n'est pas la responsabilité des informations transmises qui est en cause, mais uniquement l'exécution du service et son coût subséquent, dans lesquels Belgacom est partie intervenante et non un intermédiaire inerte et passif;
- enfin, il appartient à Belgacom d'établir que la partie aurait été avertie du surcoût du service Consultel et qu'elle aurait ainsi accepté le surcoût en utilisant cette autre con-

nexion, *quod non* en l'espèce même si Belgacom affirme que « généralement » l'utilisateur est averti de cette autre connexion.

Attendu qu'il échet dès lors de dire pour droit que la demanderesse n'est pas tenue au paiement de la somme de 24,79 EUR TVAC facturée à tort par la partie Belgacom en sa facture n° ... du 18 janvier 2004 ainsi qu'aux accessoires postulés, étant les frais de rappel notamment;

Attendu que le dommage moral postulé n'est pas fondé dans la mesure où le litige se meut dans le cadre de relations contractuelles où chacune des parties entend défendre son point de vue;

Qu'il en est de même en ce qui concerne les divers frais postaux et téléphoniques réclamés dans la mesure où la défense des droits de chacune des parties engendre des dépenses unilatérales dont chacun apprécie l'opportunité;

Attendu qu'en ce qui concerne les honoraires et frais du conseil de la demanderesse X, la demande n'apparaît pas justifiée en l'état actuel de la cause dans la mesure où une proposition de transaction amiable avait été proposée (mais refusée) et s'avère actuellement être conforme et raisonnable par rapport à l'enjeu du litige;

Par ces motifs :

Nous, ...

Déclarons recevables tant l'action principale que les actions en intervention et garantie;

[...]

Disons pour droit que sur la facture n° ... du 18 janvier 2004, la demanderesse X n'est pas tenue au paiement de la somme de 24,79 EUR TVAC ainsi que des accessoires qui y sont liés, étant les frais de rappel, les intérêts, etc.

Note

L'internaute face aux numéros Consultel : la liberté à quel prix?

1. *Introduction.* – Le juge de paix de Jodoigne est saisi d'une affaire concernant le coût

estimé trop élevé d'une communication Internet à destination d'un numéro dit «Consultel». Les numéros d'appel vers ce type de services sont caractérisés notamment par les indicatifs 0900, 0901, 0902 ou 0903. Le coût de l'appel est nettement plus élevé qu'à l'ordinaire, du fait du contenu particulier de ces services (renseignements divers, services de rencontres, etc.). Ces communications ont provoqué de nombreux litiges entre l'utilisateur final et l'opérateur qui établit la facturation.

Revenons brièvement sur les faits. Mme X assigne Belgacom en justice afin de demander l'annulation d'une facture établie en date du 17 mars 2004 par la société de télécommunication concernant des appels Internet vers un service Consultel. La plaignante estime le montant de la facturation (24,79 EUR TVAC) excessif. Notons que le contrat conclu entre les parties prévoit un service fourni «moyennant un prix fixé ou dont l'abonné doit être informé». Belgacom tente de se retrancher derrière son rôle de simple intermédiaire technique, ce qui lui permettrait d'être exonérée de sa responsabilité.

Nous examinerons les points juridiques essentiels soulevés par cette décision. Belgacom peut-elle bénéficier, comme elle le prétend, d'une exemption de responsabilité? Mme X a-t-elle été informée du surcoût du service Consultel avant d'accéder à celui-ci? Sur qui pèse la charge de la preuve de cette information? Quelles sont les initiatives de réglementation et d'autorégulation des litiges?

2. *Genèse du problème.* – Divers moyens d'accès existent pour qu'une connexion Internet puisse s'établir. L'accès est soit numérique, soit analogique. L'utilisation d'un numéroteur (ou *dialer*) est requise dans le second cas. Le numéro téléphonique d'un fournisseur d'accès à Internet est composé au départ de l'ordinateur. Certains appels s'effectuent en utilisant une numérotation Consultel en lieu et place de la numérotation standard de Belgacom, parfois à l'insu de l'utilisateur, ce qui rend le coût de l'appel plus onéreux.

La fourniture d'un service via un numéro Consultel repose sur une relation quadripartite qu'il convient d'analyser. Tout d'abord, Belgacom, qui est l'opérateur principal dans l'affaire commentée, fournit l'accès au réseau Internet et facture le prix des appels à l'utilisateur final. Ensuite, un opérateur alternatif loue les lignes de communication de Belgacom et les utilise pour l'exploitation d'un numéro Consultel. Cet opérateur alternatif est donc le titulaire dudit numéro et le gère comme il l'entend, indépendamment de Belgacom. Par ailleurs, une société, cliente du locataire des lignes, fournit le service concret dit «Consultel» à l'utilisateur final. Cette société a conclu un accord avec l'opérateur alternatif afin de fournir un service particulier. Enfin, nous retrouvons l'utilisateur qui a accès au service Consultel. Notons que celui-ci n'est pas toujours informé du prix d'un tel service ni même du fait qu'un numéro Consultel a été formé. En effet, ce type de mécanisme peut engendrer des abus et les conditions particulières du service ne sont pas toujours communiquées à l'utilisateur final.

La rétribution se fait en cascade. C'est Belgacom qui facture au destinataire du service les communications émises vers le numéro surtaxé. L'opérateur rétrocede, par après, une partie du montant perçu à son locataire de lignes. Le reliquat est finalement versé au fournisseur du service Consultel ⁽¹⁾.

Il ressort des développements précédents que Belgacom pourrait limiter les conflits par une collaboration plus aigüe avec ses locataires de lignes. Ainsi, le juge souligne que «Belgacom doit réagir et récupérer auprès de son locataire de lignes (notamment pour le service Consultel) le coût des dysfonctionnements et des usages abusifs, ce qu'il est le seul à pouvoir faire tandis que l'utilisateur ou l'abonné est le seul à recevoir et à payer une facturation globale établie par Belgacom» et qu'«Il en est d'autant plus ainsi que dans ses 'Conditions spécifiques du service Consultel', Belgacom s'est expressément réservé ces possibilités d'in-

⁽¹⁾ Pour de plus amples développements sur la problématique des numéros Consultel, voy. «Facturation des numéros Consultel 0903/XX et autorégulation», Rapport annuel 2004 du service de médiation des télécommunications, <http://www.ombudsmantelecom.be> (11 octobre 2006); «Facturation des numéros 0903 : suite», Rapport annuel 2005 du service de médiation des télécommunications, <http://www.ombudsmantelecom.be> (11 octobre 2006).

tervention, de restriction ou de rétorsions à l'égard de ses locataires de lignes».

3. *Exonération de responsabilité : l'article 18 de la loi du 11 mars 2003.* – La loi sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information ⁽²⁾, transposant la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique ⁽³⁾, établit une exonération de la responsabilité sous conditions au profit de certaines activités intermédiaires de la société de l'information. Celles-ci, visées aux articles 18, 19 et 20 de la L.S.S.I., sont respectivement celles de simple transport, de *caching* et d'hébergement. Les exonérations de responsabilité visées par la loi concernent l'illicéité ou la non-conformité d'une information transmise, stockée sous forme de «cache» ou hébergée ⁽⁴⁾.

Belgacom espère bénéficier, en tant que fournisseur d'un service technique de simple transport (fourniture d'accès à Internet et de transmission de l'information), d'une exonération de sa responsabilité telle qu'envisagée par l'article 18 précité de la L.S.S.I. ⁽⁵⁾. Mais le juge réfute l'argument de défense de l'opérateur de téléphonie.

Analysons son raisonnement. Dans un premier temps, celui-ci établit que «Dans la mesure où elle est contractante de la partie [Mme X], à qui elle offre divers services qu'elle facture totalement ou même partiellement à son profit (notamment vers son service Consultel), Belgacom doit assumer plus qu'un simple rôle d'intermédiaire ou de transporteur technique». Lorsque le prestataire offre différents services, il ne pourra être exempté de sa responsabilité sur la base de l'article 18 de la L.S.S.I. que pour son service de simple transport. Dans le cadre de la four-

niture d'un service Consultel, Belgacom intervient en tant que prestataire d'un service de simple transport, mais également en tant qu'opérateur qui se charge de la facturation des communications. Force est de constater que le litige dont il est question ne concerne que l'activité de facturation de Belgacom.

Le juge continue son raisonnement et écarte définitivement, dans un second temps, l'éventualité de l'application de l'article 18 de la L.S.S.I. au profit de Belgacom : «En tout état de cause, l'article 18 de la loi invoquée par Belgacom ne peut trouver à s'appliquer *in casu* dans la mesure où ce n'est pas la responsabilité des informations transmises qui est en cause, mais uniquement l'exécution du service et son coût subséquent, dans lesquels Belgacom est partie intervenante et non un intermédiaire inerte et passif». En effet, l'article 18 de la L.S.S.I. prévoit une exemption de la responsabilité du prestataire au regard d'une information illicite ou non conforme. Or, comme le souligne à juste titre le juge, l'objet du litige porte uniquement sur la contestation d'une facture dont le montant est estimé excessif et non pas sur la responsabilité de l'opérateur à l'égard du contenu d'une information.

Le droit à l'information de la plaignante sur le prix du service Consultel doit à présent retenir notre attention.

4. *Droit à l'information du consommateur et question de preuve.* – La plaignante a-t-elle eu connaissance des conditions particulières du service Consultel avant d'accéder à celui-ci?

Le contrat original entre la demanderesse et Belgacom prévoyait, pour l'accès à Internet, «un prix fixé ou dont l'abonné doit être

Loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, *M.B.*, 17 mars 2003, p. 12962, par après L.S.S.I.

Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique»), *J.O.C.E.*, L. 178 du 17 juillet 2000, pp. 1 à 16.

Remarquons que ce n'est pas parce qu'un prestataire intermédiaire ne bénéficie pas d'une exonération de responsabilité en vertu de la L.S.S.I. qu'il est automatiquement responsable. Le législateur n'a pas eu l'intention de créer un nouveau régime de responsabilité mais a uniquement voulu offrir un espace de non responsabilité. C'est donc le droit commun de la responsabilité civile qui permettra de déterminer si la responsabilité du prestataire peut être engagée – Voy. à ce sujet E. MONTERO et H. JACQUEMIN, «La responsabilité civile des médias», in *Responsabilités – Traité théorique et pratique*, Bruxelles, Kluwer, titre II, dossier 26ter, 2003, p. 19.

Pour un commentaire analytique de l'article 12 de la directive sur le commerce électronique transposée par l'article 18 de la loi du 11 mars 2003, voy. E. MONTERO, «La responsabilité des prestataires intermédiaires sur les réseaux», in *Le commerce électronique européen sur les rails? – Analyse et propositions de mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique*, coll. Cahiers du Centre de Recherches Informatique et Droit, n° 19, Bruxelles, Bruylant, 2001, pp. 286 et s.

informé». L'obligation d'information découle donc directement des termes du contrat signé entre les parties.

Relevons également que la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur⁽⁶⁾ prévoit, en son article 30, une obligation générale d'information à charge du vendeur au profit du consommateur⁽⁷⁾ : «Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible». Cet article est le reflet de l'importance que revêtent la protection et le droit à l'information du consommateur. D'aucuns considèrent en effet l'information du consommateur comme une condition nécessaire à la liberté de son choix⁽⁸⁾. Bien que le juge n'y fasse pas référence dans sa décision, cette obligation légale d'information incombe à Belgacom.

Il ressort des développements précédents qu'une véritable obligation d'information (contractuelle et légale) concernant le prix dudit service pèse sur l'opérateur de téléphonie au profit de l'abonnée.

Toujours dans la même optique, le juge considère que c'est à Belgacom «d'établir que la partie [Mme X] aurait été avertie du surcoût du service Consultel et qu'elle aurait ainsi accepté le surcoût en utilisant cette autre connexion [...]». Le juge fait-il peser sur la défen-

deresse la charge de la preuve ou requiert-il sa simple collaboration⁽⁹⁾? La distinction est fondamentale car au moment de juger, si une incertitude subsiste, le risque de perdre le procès pèsera sur celui qui supporte la charge de la preuve⁽¹⁰⁾. Or, *in casu*, elle pèse sur Belgacom. L'article 1315 du Code civil, établissant le principe, doit se lire en deux temps⁽¹¹⁾. Tout d'abord, l'article impose que «Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver». La demanderesse amène la preuve de l'existence de l'acte qui engendre l'obligation d'information, en l'occurrence le contrat de fourniture d'accès à Internet. Rappelons qu'une clause du contrat entre les parties prévoit, pour l'accès à Internet, «un prix fixé ou dont l'abonné doit être informé». La demanderesse aurait également pu invoquer le texte de l'article 30 de la L.P.C.C. qui prévoit une obligation générale d'information à charge du vendeur. La naissance du droit étant établie, l'article 1315, alinéa 2 du Code civil établit que «Réciproquement, celui qui se prétend libéré, doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation»⁽¹²⁾. Il revient à Belgacom de démontrer que la plaignante a eu connaissance des éléments lui permettant d'être informée sur le prix et qu'elle a, de ce fait, accepté le surcoût de la connexion vers un service Consultel. Pour le juge, l'argument de défense selon lequel «[...] 'généralement' l'utilisateur est averti de cette autre connexion», est tout à fait insuffisant.

L'abonnée n'est plus tenue au paiement de la somme de 24,79 EUR TVAC.

(6) Article 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, *M.B.*, 29 août 1991, p. 18712, par après L.P.C.C.

(7) Sur les obligations d'information des vendeurs professionnels, voy. E. MONTERO, «Les obligations d'information, de renseignement, de mise en garde et de conseil des fabricants et vendeurs professionnels», in *Les obligations d'information, de renseignement, de mise en garde et de conseil*, C.U.P., vol. 86, Bruxelles, Larcier, 2006, pp. 311 à 353.

(8) F. DOMONT-NAERT, «L'information du consommateur dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur», in *Les pratiques du commerce et la protection et l'information du consommateur*, Bruxelles, Éd. Jeune Barreau, 1991, p. 105.

(9) Article 871 du Code judiciaire.

(10) D. MOUGENOT, *La preuve*, 3^e éd., Bruxelles, Larcier, 2002, p. 93.

(11) *Ibidem*, p. 92.

(12) Signalons que ces principes ne sont pas toujours interprétés de manière unanime. Si pour certains auteurs, la charge de la preuve de l'exécution d'une obligation d'information pèse sur le débiteur de l'obligation, généralement un professionnel, pour d'autres, le créancier doit démontrer qu'une obligation contractuelle existe à son profit, mais aussi que le résultat n'a pas été atteint – Voy. respectivement F. GLANSDORFF, «L'obligation d'information en fonction de la charge de la preuve», in *Les obligations d'information, de renseignement, de mise en garde et de conseil*, op. cit., pp. 33 à 40 et D. MOUGENOT, *La preuve*, op. cit., p. 95.

5. *Autorégulation des litiges.* – Ces conflits nuisent à la confiance que le consommateur est en droit de placer, d'une part, en son fournisseur d'accès à Internet, d'autre part, dans le commerce électronique en général.

Afin de pallier ce manque de confiance, les opérateurs standards et les opérateurs alternatifs, gestionnaires des numéros Consultel et infokiosque (même type de services), ont adopté un code de conduite⁽¹³⁾. Celui-ci intègre la législation actuelle et la traduit concrètement en réglant les relations entre les opérateurs et leurs sous-traitants. Ce code établit une procédure d'autorégulation des conflits. Le titulaire des numéros, en l'occurrence le locataire des lignes, procède à une enquête auprès des fournisseurs de services Consultel afin de connaître précisément quelles sont les informations, concernant le prix, la durée et le contenu du service demandé, qui sont accessibles pour le public. L'opérateur alternatif transmettra alors ces informations à l'opérateur principal. En cas de plainte et en fonction des informations reçues, le fournisseur d'accès à Internet pourra alors, soit amener les preuves de la mauvaise foi de l'abonné, soit annuler la facture litigieuse si la législation en matière d'information n'a pas été respectée. En tout état de cause, Belgacom aura toujours la possibilité de récupérer le surcoût d'un dysfonctionnement auprès de son locataire de li-

gnes (qui pourra lui-même procéder de la sorte envers le fournisseur du service Consultel). Cette procédure de règlement des conflits est extra-judiciaire. Notons que le code a été adopté postérieurement aux premiers actes de procédure dans l'affaire commentée.

6. *Conclusions et perspectives.* – Les nouvelles technologies sont un pilier de notre société et leur évolution est nécessaire au bon développement de notre économie. Si celles-ci amènent des avantages indéniables, force est de constater qu'elles peuvent également engendrer des situations inconnues se révélant parfois problématiques. Des questions d'ordre technique, sociologique et juridique – la décision en cause en est une illustration – sont alors posées. Dans le litige, seule Belgacom est en mesure de récupérer le surcoût d'un dysfonctionnement du service Consultel auprès de son locataire de lignes. L'abonnée n'a en effet aucun contact direct avec les opérateurs intermédiaires et son rôle se limite à réceptionner une facture établie par la défenderesse et à en payer le montant. L'on comprend aisément que la protection du consommateur, élément clé de sa confiance, est indispensable dans de telles situations. Il y a lieu d'espérer que les comportements adoptés face à la numérotation Consultel puissent s'harmoniser.

Aurélien VAN DER PERRE⁽¹⁴⁾

⁽¹³⁾ Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications du 15 décembre 2004, www.telecom-code-telecom.be (11 octobre 2006). Notons que les opérateurs signataires sont Belgacom, Brutele, BT, B-Telecom, Colt, Euphony Benelux, Level 3 Communications, MCI, Scarlet, Tele 2 Belgium, Telenet, TTG Belgium, UPC Belgium et Versatel.

⁽¹⁴⁾ Chercheuse au Centre de Recherches Informatique et Droit, F.U.N.D.P.